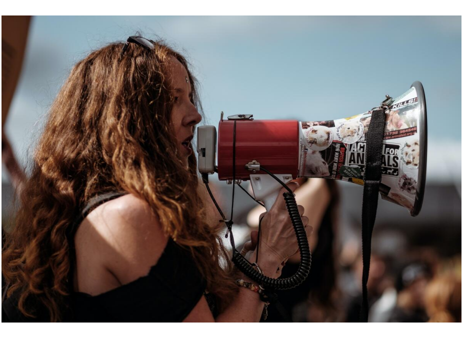
Скидка 50% для новых клиентов в мае
Получить

1098 · 8.5 минут

Как наша речь влияет на самооценку, личный бренд и успехи в работе



Александр Литвин

Народная мудрость советует: распускайте о себе только хорошие слухи – источник забудется, а смысл останется. Мы не считаем слухи хорошим способом построения репутации, но говорить о себе в позитивном ключе стоит. Во многом именно словами мы формируем свою самооценку и отношение окружающих, виртуальный образ и бренд себя-специалиста на рынке труда. Неуверенность, самоуничижение, слова-паразиты – плохие имиджмейкеры, работать с ними не стоит. Эта статья будет полезна всем, кто хочет использовать силу слов в своих интересах.

Слова имеют силу

Царь Соломон 3000 лет назад написал Книгу притчей, в которой в числе прочего говорится о силе, потенциальной опасности и возможностях вербальной коммуникации. Вот, например: «От плода уст своих человек насыщается добром…»; «Язык глупого – гибель для него, и уста его – сеть для души его»; «Кто хранит уста свои, тот бережет душу свою, а кто широко раскрывает свой рот, тому беда».

Конечно, мы с вами не считаем себя глупыми людьми. И тем более не хотим гибели: ни себе, ни карьере, ни бизнесу. Но наши слова порой вредят нам.

Что (и как) мы говорим о себе, часто важнее того, кем мы на самом деле являемся. Конечно, разнорабочему не получится выдать себя за серийного предпринимателя одними только умными речами. Но в целом, если наш образ явно не расходится с содержанием, люди воспринимают нас так, как мы себя подаем. И в этой подаче важны все факторы: круг общения, внешний вид, портфолио, самопрезентация за кафедрой конференции или за бокалом вина. Все это формирует личный бренд, который может работать как на нас, так и против нас.

Аудиалов в мире немного: только около 10% всех землян лучше всего воспринимают и усваивают звуковую информацию. Притом в России и США их всего 5%, а в Великобритании – 10–15%. Речь идет о самом отлаженном канале передачи данных, а не о том, какой ее объем мы получаем через звук. Он больше: до 35% всей информации мы усваиваем вербально.

Чтобы убедиться, что слова имеют силу, не нужны псевдонаучные теории о памяти воды или коровах-рекордсменках, дающих стахановские надои под симфонии Вивальди. Просто вспомните свое состояние после общения с позитивными, успешными и уверенными в себе людьми. Вспомнили? А теперь для контраста припомните ощущение от токсичных людей, варящихся в бульоне критиканства и декадентства.

В разных мировых культурах для обозначения слов и «вещей» используют одинаковые термины. В ряде стран слова имеют законную силу, равную нашим документам с подписями и печатями. А речь южноамериканского племени матсес построена таким образом, что говорящий всегда обозначает источник информации и степень ее достоверности. Этому помогают разные глагольные формы. Спросите у такого индейца, сколько у него помидоров, и он ответит что-то вроде «когда я последний раз видел корзину с овощами, их было пять». Неважно, что это было минуту назад и к корзине больше никто не подходил: если индеец прямо сейчас не смотрит на помидоры, то он опирается на последний подтвержденный факт. Такая юридическая точность иногда не помешала бы в коммуникациях с коллегами, не правда ли?

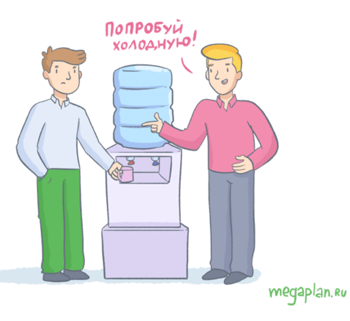
Что и как мы говорим на работе

Представьте свой обычный рабочий день. Вы здороваетесь с коллегами, комментируете важные новости, интересуетесь делами друг друга. В течение дня вас могут ждать планерки, совещания, скайп-колы, собеседования, «холодные» звонки, переписка деловая и не очень. Во всех этих делах ваша устная и письменная речь может помогать или мешать. Даже если вы нелюдимый и бородатый сисадмин, обойтись совсем без коммуникации не получится.

Вот три важные рабочие ситуации, когда мы можем по-разному использовать слова и коммуникации.

1. Даем совет коллеге

Если он его не просил и ситуация некритичная, то свое мнение стоит оставить при себе. Профессоров «околовсяческих» наук, которые раздают советы и просто умничают, не любят. Даже если ваша критика конструктивна, полезна и в целом исходит от доброты душевной, получатель может ее не оценить. Дружелюбные, но наивные советчики могут быстро нажить врагов в коллективе.



Другое дело, когда о совете вас попросили. Выслушайте человека, поинтересуйтесь, что уже сделано для решения вопроса. Если вы видите, что вообще не разбираетесь в этой теме, лучше сразу сообщите об этом и порекомендуйте специалиста. От вас ждут помощи и решения, а не того, что вы станете с нуля разбираться в вопросе.

Сам совет формулируйте в доброжелательном ключе. Если коллега ошибся, мягко укажите на то, что это можно было сделать по-другому. Вместо «ты, лошара, смотри, как надо!» лучше сказать «я бы попробовал сделать так…». А фразы в духе «да это же очевидно!» стоит заменить на «я думаю, что…».

В критике есть две крайности. Первая – «разносить», унижать и высмеивать. Вторая – выражаться обтекаемо, по-чиновничьи вуалировать конкретику и свое настоящее мнение. Обе крайности плохи. Называйте вещи своими именами, но делайте это аргументированно и без перехода на личности. Критикуйте решение, а не человека. Подбирайте слова, вдумчиво формулируйте мысли, чтобы они были поняты без дополнений «что я на самом деле имел в виду».

2. Дискутируем

Идеальный спор – когда все его участники хотят найти правильное решение, а не слепо отстоять свою точку зрения. По возможности заканчивайте разговор, если оппонент грубо навязывает свою позицию и не воспринимает логические доводы. В групповой дискуссии должен быть фасилитатор – модератор разговора. Он следит за тем, чтобы диалог был конструктивным и содержательным. Независимо от того, сколько человек участвует в дискуссии, придерживайтесь следующих правил.

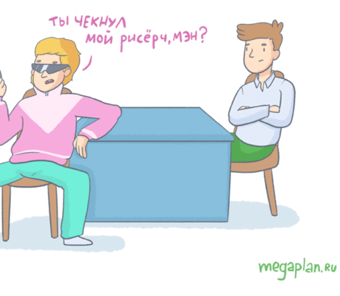
- **Тема должна касаться всех собеседников.** Сидеть балластом на «чужом» совещании – пустая трата времени. Если начали с общей темы и переключились на частное, отпустите «лишних» людей работать.
- **Удерживайте нить разговора.** С обсуждения дизайна вывески просто переключиться на критику витрин конкурентов, а с нее – на обмусоливание рыночных слухов. Мягко возвращайте коллег к теме, не перебивайте на полуслове.
- **Узнайте точку зрения каждого участника.** У скромного молчуна может быть самый оригинальный взгляд на решение проблемы. Поэтому стимулируйте высказаться всех, благодарите за каждое мнение.
- **Формулируйте аргументы по очереди.** Дайте каждому участнику пару минут, чтобы выразить мнение. Фиксируйте вопросы, дополнения и контраргументы, чтобы задать их позже.
- **Ведите конспект дискуссии.** Это может быть просто список аргументов, сравнение плюсов и минусов, ключевые мысли и пр.
- **Примите решение, если встреча подразумевает его.** Как правило, оно остается за руководителем проекта/отдела/компании, но если все участники равны по иерархии, то может помочь обычное голосование.

В любой дискуссии опирайтесь на факты и цифры, даже если ваш вкус с ними расходится. Старайтесь подкреплять свое мнение примерами, логичными выводами. «Мне почему-то кажется», «есть смутное ощущение, «моя интуиция говорит» – слабые и неубедительные доводы.

3. Обсуждаем рабочие задачи

Здесь речь усложняет напускная важность или некомпетентность. Забористые конструкции не сделают вас профессионалом при отсутствии результатов. А обилие профессиональной лексики очарует разве что такого же профана.

Это же касается и нагромождений англицизмов. Компетентный и уверенный в себе человек никогда не скажет в русскоязычном коллективе «Тим, CEO пока не заапрувил драфты. Поэтому двигаемся по старой агенде, параллельно рисёрчим и чекиним ченджи».



Точность и конкретика особенно нужны, когда дело касается сроков, объема работы, бюджета. Если не уверены в точных цифрах, дайте вилку «от… до…». «Мы выпустим обновление через 10–20 дней; срок зависит от того, будут ли отвлекать наших разработчиков на другие задачи» – это звучит убедительнее и честнее, чем «скорее всего, справимся за пару недель; плюс-минус, сами понимаете».

«Отлично! Все очень нравится. Но у нас есть 666 правок, переделай» – этот шаблонный корпоративный позитив не имеет ничего общего с тактом. Это обычная манипуляция. Не используйте подобные приемы в своей речи, и с вами будет приятно иметь дело.

Как наша речь определяет самооценку и личный бренд

Умные люди встречают не по одежке, а сразу по уму, который быстро проявляется в словах. Хороший эйчар попросит кандидата рассказать о себе, даже если заранее досконально изучил его резюме. Ведь в CV – сухие факты в хронологической последовательности, а в разговоре человек выражает мысли и личное отношение расставляет акценты, рассуждает о причинно-следственных связях. Специалисту такой рассказ поведает больше, чем яркое портфолио.

Вот почему важно уметь емко и убедительно рассказывать о себе. Без ложной скромности и бахвальства, с правильным вектором. Фраза «я успешно руководил отделом из 50 человек, мы прищемили конкурентов» ни о чем. Другое дело «при моем руководстве новый отдел из 50 человек показывал те же результаты, что и старый отдел из 80; мы создали продукт N и за год заняли 28% на устоявшемся рынке». Конечно, если это правда.

Рассказывая о себе или своем бизнесе, не скатывайтесь в канцеляризмы. Вы не являетесь дизайнером – вы дизайнер. Вы не принимали активного участия в создании элементов нового графического оформления московского метрополитена – вы участвовали в ребрендинге московского метро / разработали его новый фирменный стиль!

Слова-паразиты портят образ любого эксперта. Частое эканье, нуканье и мычание – триггеры неуверенности. Будь вы уверены в себе, их бы не было.

У меня есть друг. Он достойный человек и отличный преподаватель. Дети и их родители души не чают в своем учителе. Но вот беда: рассказывая о чем-то, выражая свою точку зрения, он часто заканчивает предложения междометием «вот». Это врезается в слух. Притом что его глаза «горят», есть опыт и квалификация – он точно не самозванец в своей профессии. Мое мнение о нем не зависит от этого, но для сторонних людей слово-паразит может испортить впечатление, вот.

Тем более веса личному бренду не добавляют просторечия и мат на рабочем месте. Вернее, они могут быть частью личного бренда, но имиджевой, косметической. Если за ними нет мощной экспертизы и опыта, такой человек со временем будет восприниматься только как матерщинник.

Важно и то, как мы объясняем ошибки, оцениваем вызовы, реагируем на несправедливость. Частые фразы вроде «мне за это не платят», «у меня не было выбора», «вы предлагаете полную хрень», «это невозможно» говорят об их авторе как о безынициативном приспособленце. Да, нужно пробовать, проявлять инициативу, искать возможности, а не отговорки. Но без фанатизма. Девиз impossible is nothing вдохновляет, но если трактовать его буквально и применять ко всем ситуациям, то можно долго скакать на дохлой лошади, биться в наглухо закрытые двери и терять время впустую. Бывают ситуации, когда человеку действительно навязывают чужую работу или ТЗ с фантастическим сценарием колонизации Марса без бюджета.

Помните про соцсети: наши публикации и репосты формируют виртуальный образ, который очень правдиво говорит о нас как о личностях.

Выводы

Слова – мощное оружие. Это обоюдоострый меч, пущенная стрела и вылетевший воробей одновременно. Они определяют наш настрой, самооценку и отношение других людей к нам. Но слова – подспорье и помощники, никак не фундамент. Можно сколько угодно говорить «я миллиардер, я визуализирую свой остров, замок и яхту», оставаясь охранником в продуктовом.

Иногда лучше жевать, чем говорить. Особенно в тех ситуациях, когда мы хотим покритиковать чьи-то интеллектуальные способности, перебить, потроллить или включить манипулятора. Слово – серебро, а молчание – золото.

Грамотная, убедительная и чистая речь формирует о человеке хорошее мнение. Но любое впечатление могут испортить триггеры неуверенности, просторечия, слова-паразиты и неуместная брань. Ну это, может, давайте, блин, типа следить за своим базаром!

Текст: Александр Литвин, Иллюстрации: Константин Амелин,
Фото: Photo by Clem Onojeghuo on Unsplash

Мнение экспертов

Сергей Козлов
Генеральный директор Мегаплана

До первого курса института я немного картавил. И в общем-то даже выглядело на французский манер. Грассирующий акцент. Но именно в институте пришло осознание того, что в будущем для взрослого человека, возможно даже руководителя ИТ-компании, будет несолидно выступать перед аудиторией с «л» вместо «р»: «Дологие друзья! Лазлаботчики!»

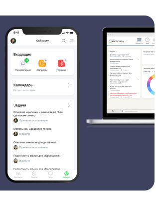
И я пошел к логопеду. Было неловко сидеть в очереди с пятилетними детьми. На что логопед, войдя в мое положение, разрешила заходить без очереди, дабы не смущать никого. Там даже стулья были маленькие в коридоре. Детские. Дико неудобные. Колени торчали, а сидеть приходилось на двух сразу. После ряда занятий и домашних тренировок процесс пошел. Сначала были огрехи, слишком сильно выделял твердый звук «р». Зацикливался на нем. Но со временем исправилось, забылось. И вот, оглядываясь назад, когда в очередной раз готовлюсь к выступлению, в этот раз на ProductCamp 1 марта с темой про Мобильное приложение Мегаплана, понимаю, что правильно тогда сделал.

Вам понравилась статья?
0 0

← Предыдущая статья
3 блока мышления, мешающ...

Следующая статья →
Три главных отличия между ...

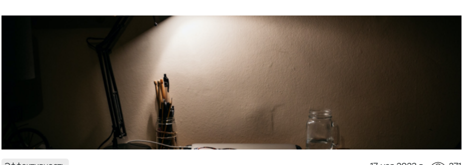
А еще больше полезного вас ждет в Мегаплане
Попробуйте, это бесплатно



Свежее

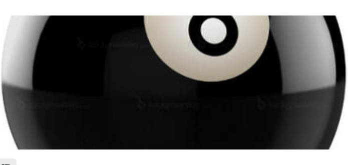
Эффективность · 26 мая 2023 г. · 23
Бесплатная интеграция Мегаплана и 1С:Фреш — вместе удобнее и быстрее

Продажи · 24 мая 2023 г. · 345
Обувь из картона и сахар с синькой: приемы и заработки дореволюционных мошенников

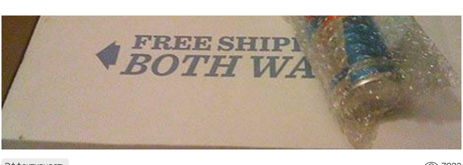


Эффективность · 17 мая 2023 г. · 271
Как восстановиться тем, кто работает в ночную смену

Популярное



Эффективность · 34129
Восемь привычек успешных людей



Эффективность · 7032
Правила «Заппос»

Эффективность · 53234
Как ставить задачи

Подпишитесь на рассылку Мегаплана

Или следите за нашими обновлениями в Telegram >

Введите ваш e-mail
Подписаться >

© 2007 - 2023 «Мегаплан»
Лицензионный договор
Лицензионный договор для нерезидентов
Договор на дополнительные услуги
Политика конфиденциальности